



Sổ Tay
Đảm Bảo Chất Lượng



MỤC LỤC

MỤC LỤC	1
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	3
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT (tiếp theo)	4
LỜI NÓI ĐẦU	5
CHƯƠNG 1. THÔNG TIN VỀ TRƯỜNG.....	6
1.1. Chức năng, nhiệm vụ	6
1.2. Tâm nhìn, sứ mạng, triết lý giáo dục và giá trị cốt lõi của STU	6
1.3. Cơ cấu tổ chức của nhà trường	7
1.4. Đội ngũ giảng viên, cán bộ, nhân viên	8
1.5. Công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục	8
1.6. Ban Đảm bảo Chất lượng Giáo dục (Ban ĐBCLGD)	9
CHƯƠNG 2. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	11
2.1. Cơ cấu tổ chức đảm bảo chất lượng.....	11
2.2. Nhiệm vụ các đơn vị.....	11
2.3. Sổ tay đảm bảo chất lượng	12
2.4. Hồ sơ, tài liệu	12
2.5. Hệ thống các quy trình quản lý.....	13
2.6. Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong	14
CHƯƠNG 3. VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO	15
3.1. Cam kết của lãnh đạo	15
3.2. Xây dựng và duy trì chính sách chất lượng.....	15
3.3. Trách nhiệm – quyền hạn trao đổi thông tin	15
3.3.2. Trao đổi thông tin nội bộ	16
CHƯƠNG 4. QUẢN LÝ NGUỒN LỰC.....	17
4.1. Nhân lực	17
4.1.1. Đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao trình độ giảng viên.....	17
4.1.2. Bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, nhân viên	17
4.2. Cơ sở vật chất	17



4.3. Môi trường làm việc	18
CHƯƠNG 5. VẬN HÀNH QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO.....	19
5.1. Nguyên tắc vận hành.....	19
5.2. Hoạt động đào tạo	20
5.3. Hoạt động khoa học.....	20
5.4. Các hoạt động hỗ trợ	21
CHƯƠNG 6. ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN	23
6.1. Khái quát	23
6.2. Theo dõi và đo lường	23
6.2.1. Sự hài lòng các bên liên quan	23
6.2.2. Theo dõi và đo lường quy trình.....	23
6.2.3. Theo dõi và đo lường kết quả đào tạo	23
6.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp	24
6.4. Phân tích dữ liệu	24
6.5. Cải tiến.....	25
6.6. Hành động khắc phục.....	25
6.7. Hành động phòng ngừa	25
CHƯƠNG 7. GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ	27
7.1. Giám sát và đánh giá quá trình học tập của sinh viên.....	27
7.2. Giám sát và đánh giá các hoạt động đào tạo, phục vụ, hỗ trợ sinh viên	27
7.3. Đánh giá các hoạt động phục vụ cộng đồng	28
CHƯƠNG 8. CÁC CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG	29
ĐẶC BIỆT	29
8.1. Phân tích SWOT	29
8.2. Thẩm định giữa các Trường	29
8.3. Hệ thống thông tin.....	30

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

STT	CHỮ VIẾT TẮT	NỘI DUNG DIỄN GIẢI
1	AUN-QA	ASEAN University Network Quality Assurance
2	SWOT	Strengths Weaknesses Opportunities Threats
3	Bộ GD&ĐT	Bộ Giáo dục và Đào tạo
4	HĐT	Hội đồng trường
5	BGH	Ban Giám hiệu
6	BCN	Ban chủ nhiệm
7	KTXD	Kỹ thuật Xây dựng
8	CNTT	Công nghệ Thông tin
9	CNTP	Công nghệ Thực phẩm
10	CNKT ĐĐT	Công nghệ Kỹ thuật Điện điện tử
11	CNKT ĐTVT	Công nghệ Kỹ thuật Điện tử viễn thông
12	CNKT CĐT	Công nghệ Kỹ thuật Cơ điện tử
13	TKCN	Thiết kế Công nghiệp
14	ĐT	Đào tạo
15	CTSV	Công tác Sinh viên
16	TTGD	Thanh tra Giáo dục
17	TV	Thư viện
18	QLKH	Quản lý khoa học
19	HC-NS-PC	Hành chính – Nhân sự - Pháp chế
20	QLTS&BTC SVC	Quản lý tài sản & Bảo trì cơ sở vật chất



DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT (tiếp theo)

STT	CHỮ VIẾT TẮT	NỘI DUNG DIỄN GIẢI
20	CSGD	Cơ sở giáo dục
21	CTĐT	Chương trình đào tạo
22	BLQ	Bên liên quan
23	GV	Giảng viên
24	CB	Cán bộ
25	NV	Nhân viên
26	CBQL	Cán bộ quản lý
27	DV	Dịch vụ
28	NCKH	Nghiên cứu khoa học
29	SV	Sinh viên
30	TT	Trung tâm



LỜI NÓI ĐẦU

Nhằm hướng đến mục tiêu nâng cao chất lượng giáo dục và đảm bảo sự phát triển bền vững, Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn (STU) luôn đặt trọng tâm vào việc xây dựng và duy trì hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục theo chuẩn quốc gia và quốc tế. Cuốn "Sổ Tay Đảm bảo Chất lượng" được biên soạn với mục đích cung cấp thông tin tổng quan về các quy trình, tiêu chuẩn và phương pháp thực hiện nhằm hỗ trợ toàn thể cán bộ, giảng viên và nhân viên nắm vững các nguyên tắc, công cụ và cách thức quản lý chất lượng trong đào tạo và nghiên cứu.

Cuốn sổ tay này cũng là tài liệu tham khảo quan trọng giúp nhà trường thực hiện tốt công tác kiểm định chất lượng và cải tiến liên tục, từ đó không ngừng khẳng định uy tín và vị thế của STU trong hệ thống giáo dục đại học Việt Nam và quốc tế.

Rất mong nhận được sự đóng góp của quý thầy cô và các đơn vị để cuốn sổ tay ngày càng hoàn thiện hơn. Mọi đóng góp xin gửi về E-mail: ban.dbcl@stu.edu.vn

Trân trọng,

Ban Đảm bảo Chất lượng Giáo dục
Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn (STU)

CHƯƠNG 1. THÔNG TIN VỀ TRƯỜNG

1.1. Chức năng, nhiệm vụ

Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn (STU) là cơ sở giáo dục đại học có chức năng và nhiệm vụ đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, thực hiện nghiên cứu khoa học, và chuyển giao công nghệ trong các lĩnh vực kỹ thuật, công nghệ, kinh tế và quản lý. Trường cam kết tạo ra môi trường học thuật tiên tiến nhằm phục vụ nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và quốc gia.

1.2. Tầm nhìn, sứ mạng, triết lý giáo dục và giá trị cốt lõi của STU

TẦM NHÌN
STU phấn đấu trở thành trường đại học có thương hiệu, có uy tín, có chất lượng cao. Đến năm 2030, STU sẽ trở thành một CSĐT, NCKH, chuyển giao công nghệ và cung ứng dịch vụ có chất lượng và uy tín trong các CSGD đại học theo định hướng ứng dụng ở Việt Nam

GIÁ TRỊ CỐT LÕI
Chuyên nghiệp và chất lượng

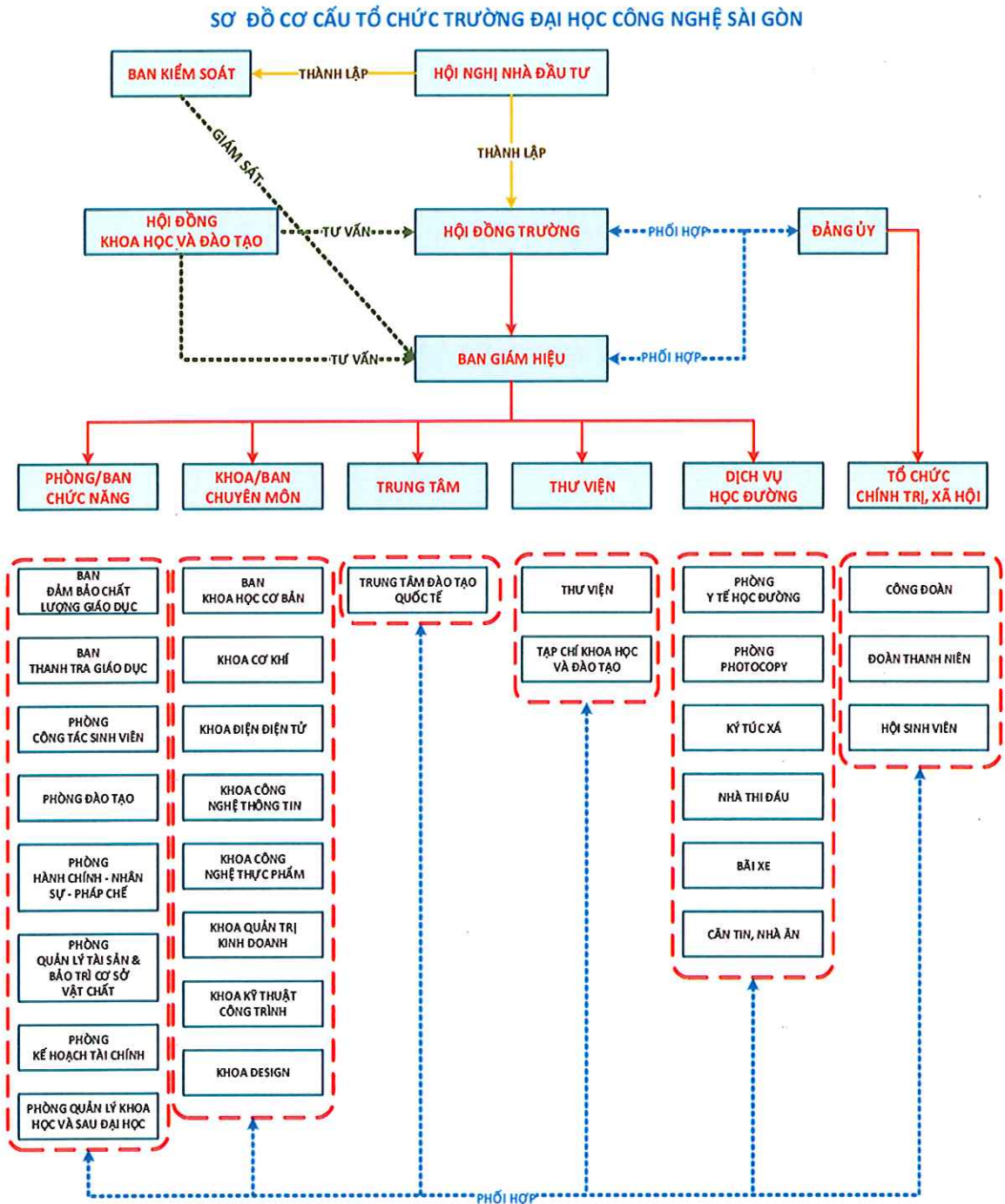
SỨ MẠNG
STU là cơ sở giáo dục đa ngành, cung cấp nguồn nhân lực chất lượng có phẩm chất đạo đức, tư duy độc lập, sáng tạo, và chuyên môn cao, phù hợp với yêu cầu phát triển của nền kinh tế - xã hội và xu thế toàn cầu

TRIẾT LÝ GIÁO DỤC
Chất lượng – Trách nhiệm – Chính trực –
Hợp tác – Sáng tạo



1.3. Cơ cấu tổ chức của nhà trường

Hiện nay, nhà trường tổ chức theo hệ thống hai cấp: Cấp trường và Cấp khoa, phòng, ban, trung tâm.



Hình 1. Cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn

1.4. Đội ngũ giảng viên, cán bộ, nhân viên

Tính đến 25/10/2024, tổng số giảng viên (GV), cán bộ quản lý (CBQL), nhân viên (NV) của nhà trường là 395 người, trong đó có 261 giảng viên, 31 cán bộ quản lý và 103 nhân viên.

Nhân sự của Trường hiện có 01 Giáo sư, 11 Phó giáo sư, 43 Tiến sĩ và 239 Thạc sĩ.

1.5. Công tác đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục

Nhà trường thực hiện đánh giá cấp chương trình đào tạo (CTĐT) và cơ sở giáo dục (CSGD) theo Bộ tiêu chuẩn của Bộ giáo dục và Đào tạo và AUN-QA. Tính đến năm 2024, toàn bộ các CTĐT của trường đều đã đạt kiểm định, trong đó cấp CSGD đạt kiểm định chu kỳ 2. Kết quả được mô tả trong bảng 1 sau đây

Bảng 1. Kết quả về hoạt động đảm bảo và kiểm định CLGD giai đoạn 2018 - 2024

STT	Tên cơ sở đào tạo/chương trình đào tạo	Kết quả	Nghị quyết của Hội đồng KĐCLGD	Giấy chứng nhận	
				Ngày cấp	Giá trị đến
1	Cơ sở giáo dục – Chu kỳ 1	83,61(%)	07/NQ-HĐKĐCLGD	04/06/2018	04/06/2023
2	Ngành CNTP	4,27/7	AUN-QA	16/11/2020	15/11/2025
3	Ngành QTKD	90%	21/NQ-HĐKĐCLGD	04/04/2022	04/04/2027
4	Ngành KTXD	90%	15/NQ-HĐKĐCLGD	07/04/2023	06/04/2028
5	Ngành CNKT ĐĐT	88%	64/NQ-HĐKĐCLGD	20/11/2023	19/11/2028
6	Ngành CNKT ĐTVT	88%	65/NQ-HĐKĐCLGD	20/11/2023	19/11/2028

Bảng 1. Kết quả về hoạt động đảm bảo và kiểm định CLGD giai đoạn 2018 – 2024 (tiếp theo)

STT	Tên cơ sở đào tạo/chương trình đào tạo	Kết quả	Nghị quyết của Hội đồng KĐCLGD	Giấy chứng nhận	
				Ngày cấp	Giá trị đến
7	Ngành CNTT	90%	68/NQ- HĐKĐCLGD	11/01/2024	10/01/2029
8	Cơ sở giáo dục – Chu kỳ 2	Đạt	70/NQ- HĐKĐCLGD	27/12/2023	26/12/2028
9	Ngành CNKT CĐT	94%	88/NQ- HĐKĐCLGD	14/09/2024	13/09/2029
10	Ngành TKCN	96%	87/NQ- HĐKĐCLGD	14/09/2024	13/09/2029

1.6. Ban Đảm bảo Chất lượng Giáo dục (Ban ĐBCLGD)

Chức năng của đơn vị

1. Tham mưu giúp BGH các giải pháp để quản lý, duy trì và cải tiến Hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của Nhà trường.
2. Thực hiện các hoạt động tự đánh giá và đánh giá ngoài cho các chương trình đào tạo và toàn trường theo định kỳ. Chuẩn bị báo cáo tự đánh giá và các minh chứng liên quan phục vụ cho hoạt động kiểm định chất lượng.
3. Hỗ trợ các Khoa/Bộ môn trong việc xây dựng và cập nhật chương trình đào tạo, định hướng xây dựng chuẩn đầu ra, ma trận liên kết giữa chuẩn đầu ra và các học phần, cũng như triển khai các hoạt động cải tiến dựa trên phản hồi từ người học và các BLQ.

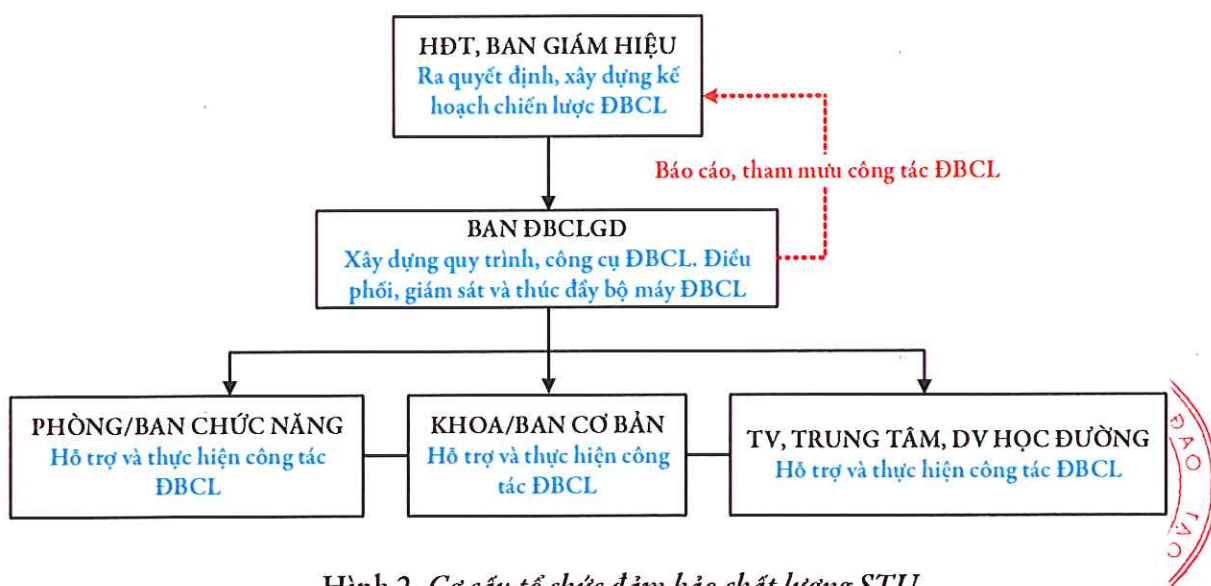


4. Tổ chức các hoạt động khảo sát như: môi trường làm việc của nhân viên, môi trường học tập của sinh viên, tình hình việc làm của sinh viên sau 01 năm tốt nghiệp để thu thập thông tin phản hồi, làm cơ sở cho việc cải tiến và phát triển.
5. Tư vấn cho các đơn vị về các tiêu chuẩn và phương pháp đảm bảo chất lượng, tổ chức các hội thảo, tập huấn nâng cao năng lực đảm bảo chất lượng cho cán bộ, giảng viên và nhân viên.

CHƯƠNG 2. HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

2.1. Cơ cấu tổ chức đảm bảo chất lượng

Cơ cấu tổ chức đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn (STU) được xây dựng theo mô hình phân cấp, nhằm đảm bảo sự liên kết và phối hợp hiệu quả giữa các đơn vị chức năng và các cá nhân có trách nhiệm trong việc đảm bảo chất lượng. Cấu trúc gồm các thành phần chính sau:



Hình 2. Cơ cấu tổ chức đảm bảo chất lượng STU

2.2. Nhiệm vụ các đơn vị

- HĐQT, Ban giám hiệu: định hướng chiến lược, phê duyệt các kế hoạch, chính sách chất lượng và giám sát xuyên suốt quá trình thực hiện các hoạt động đảm bảo chất lượng.
- Ban ĐBCLGD: chịu trách nhiệm điều phối và thực hiện các chiến lược, kế hoạch đảm bảo chất lượng trên toàn trường, thực hiện xây dựng các chính sách chất lượng, quy trình, và báo cáo kết quả đến Ban Giám hiệu.
- Khoa /Ban cơ bản: triển khai các chính sách chất lượng ở cấp độ ngành học, giám sát và báo cáo tiến độ cho Ban ĐBBCLGD, đảm bảo chất lượng giảng dạy và học tập theo tiêu chuẩn trường và quốc gia.
- Phòng/Ban: các phòng ban chức năng như Phòng Đào tạo, Phòng Công tác Sinh viên, Ban Thanh tra Giáo dục phối hợp với Ban ĐBCLGD nhằm hỗ trợ thực hiện các hoạt động đánh giá và cải tiến, như khảo sát sinh viên, tổ chức kiểm tra chất lượng định kỳ.

- TV, Trung tâm, Dịch vụ học đường: tham mưu và hỗ trợ thực hiện công tác ĐBCL.

2.3. Sổ tay đảm bảo chất lượng

Mục đích ban hành cuốn sổ tay đảm bảo chất lượng:

- Hướng dẫn và chuẩn hóa quy trình đảm bảo chất lượng giúp các bộ phận trong trường triển khai công tác đảm bảo chất lượng một cách thống nhất và hiệu quả.
- Đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn kiểm định do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành, tạo nền tảng để trường có thể tham gia các đợt đánh giá và kiểm định cấp quốc gia và quốc tế.
- Nâng cao chất lượng giáo dục thông qua các quy trình tự đánh giá và cải tiến liên tục
- Tăng cường minh bạch và trách nhiệm giải trình giúp các bên liên quan (sinh viên, giảng viên, đối tác...) hiểu rõ về cam kết và năng lực của STU trong công tác đảm bảo chất lượng giáo dục.
- Cải tiến liên tục và phát triển bền vững giúp trường duy trì sự phát triển bền vững, thích nghi với các thay đổi trong giáo dục và thị trường lao động.

2.4. Hồ sơ, tài liệu

Hệ thống tài liệu của Nhà trường bao gồm:

- Tài liệu nội bộ: là các tài liệu do Nhà trường ban hành, được áp dụng trong nội bộ trường và chỉ áp dụng đối với các tài liệu sau: Chính sách chất lượng, Sổ tay chất lượng, Kế hoạch chiến lược, Sơ đồ tổ chức, Chức năng nhiệm vụ (của các đơn vị), Trách nhiệm quyền hạn của CB-NV; các Quy định, Quy chế, Quy trình, các Hướng dẫn của Nhà trường có liên quan.
- Tài liệu bên ngoài: bao gồm các văn bản quy phạm pháp luật Nhà nước hoặc các tài liệu hướng dẫn thực hiện công việc (tài liệu chuyên ngành) của các cơ quan, tổ chức bên ngoài có liên quan đến hoạt động đào tạo, NCKH, phục vụ và quản lý, vận hành hoạt động của Nhà trường

Các tài liệu của hệ thống đảm bảo chất lượng được nhận biết qua tên tài liệu hoặc số hiệu, ngày hiệu lực, lần soát xét, sửa đổi và do người có thẩm quyền xem xét và phê duyệt trước khi ban hành.

Công cụ thực hiện:

- Quy trình kiểm soát và lưu trữ hồ sơ. (QT-01-HC-NS-PC)

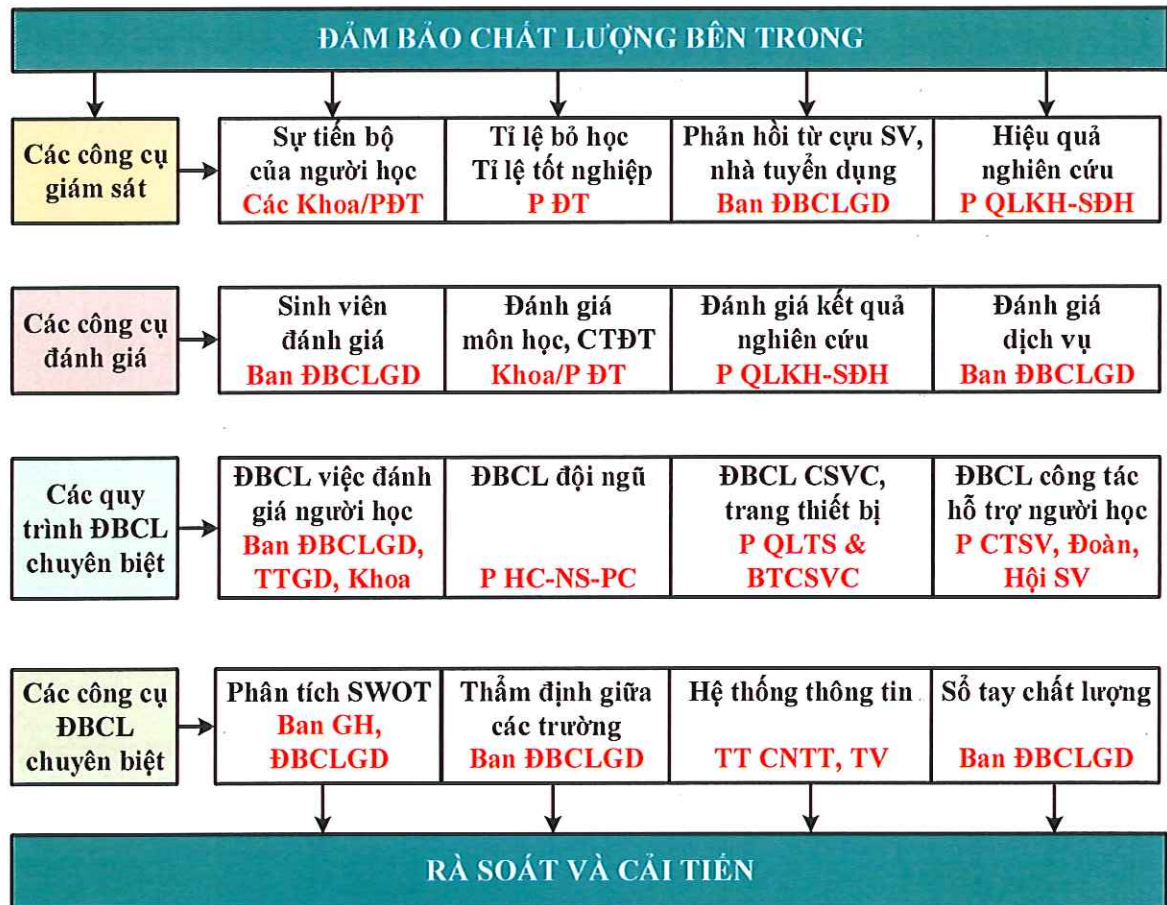


2.5. Hệ thống các quy trình quản lý

Bảng 2 Hệ thống 21 quy trình quản lý

TT	Tên quy trình	Kí hiệu
1	Quy trình xây dựng và duy trì chính sách chất lượng	QT-01-HĐT
2	Quy trình kiểm soát và lưu trữ hồ sơ	QT-01-HC-NS-PC
3	Quy trình tuyển dụng giảng viên, cán bộ, nhân viên	QT-02- HC-NS-PC
4	Quy trình nâng cao trình độ giảng viên	QT-03- HC-NS-PC
5	Quy trình bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ nhân viên	QT-04- HC-NS-PC
6	Quy trình đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị	QT-01- QLTS&BTC SVC
7	Quy trình xây dựng CTĐT và chuẩn đầu ra	QT-01-ĐT
8	Quy trình xây dựng đề cương học phần	QT-02-ĐT
9	Quy trình quản lý học tập, tổ chức thi, kiểm tra và đánh giá kết quả học tập	QT-03- ĐT
10	Quy trình đánh giá, điều chỉnh CTĐT	QT-04- ĐT
11	Quy trình thanh tra, giám sát giảng dạy và thi cử	QT-01-TTGD
12	Quy trình giải quyết khiếu nại và phản hồi từ sinh viên.	QT-01-CTSV
13	Quy trình hỗ trợ người học	QT-02-CTSV
14	Quy trình hoạt động nghiên cứu khoa học	QT-01-QLKH&SDH
15	Quy trình hợp tác và trao đổi học thuật quốc tế.	QT-02-QLKH&SDH
16	Quy trình biên soạn giáo trình, bài giảng	QT-03-QLKH&SDH
17	Quy trình đưa thông tin lên website	QT-04- QLKH&SDH
18	Quy trình thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa.	QT-01-ĐBCLGD
19	Quy trình tự đánh giá và đánh giá ngoài CSGD	QT-02-ĐBCLGD
20	Quy trình tự đánh giá và đánh giá ngoài CTĐT.	QT-03-ĐBCLGD
21	Quy trình đánh giá hiệu quả công việc và đề xuất cải tiến	QT-04- ĐBCLGD

2.6. Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong



Hình 3. Mô hình đảm bảo chất lượng bên trong.

CHƯƠNG 3. VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

3.1. Cam kết của lãnh đạo

Ban Giám hiệu và Lãnh đạo nhà trường cam kết xây dựng, áp dụng và cải tiến thường xuyên hệ thống đảm bảo chất lượng bằng cách:

- Xác định chiến lược đảm bảo chất lượng trong tầm nhìn và sứ mệnh của trường.
- Phân bổ nguồn lực đảm bảo đầy đủ các nguồn lực cần thiết (nhân sự, tài chính, cơ sở vật chất) để duy trì và nâng cao chất lượng.
- Thúc đẩy cải tiến liên tục, tích cực theo dõi, đánh giá và thúc đẩy các biện pháp cải tiến chất lượng, khuyến khích sự tham gia của mọi thành viên.
- Công khai minh bạch các hoạt động và kết quả liên quan đến chất lượng giáo dục nhằm đảm bảo niềm tin của người học và xã hội.

3.2. Xây dựng và duy trì chính sách chất lượng

Chính sách chất lượng của Nhà trường được Ban Giám hiệu xây dựng, ban hành và phổ biến đến toàn thể GV, NV trong trường. Tất cả các Trưởng đơn vị có trách nhiệm truyền đạt nhằm đảm bảo tất cả nhân viên đều thấu hiểu.

Chính sách chất lượng được trường xem xét định kỳ, đảm bảo phù hợp với chiến lược phát triển của Nhà trường.

Công cụ thực hiện:

- *Quy trình xây dựng và duy trì chính sách chất lượng. (QT-01-HĐT)*

3.3. Trách nhiệm – quyền hạn trao đổi thông tin

3.3.1. Đại diện lãnh đạo

Phó Hiệu trưởng phụ trách đảm bảo chất lượng của Nhà trường được bổ nhiệm làm đại diện lãnh đạo với đầy đủ các quyền hạn trong hệ thống đảm bảo chất lượng. Trách nhiệm và quyền hạn của đại diện lãnh đạo như sau:

- Đảm bảo rằng hệ thống đảm bảo chất lượng được xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến thường xuyên nhằm phù hợp với các hoạt động thực tiễn của Nhà trường.

- Báo cáo đến Ban Giám hiệu về kết quả hoạt động của hệ thống đảm bảo chất lượng và mọi nhu cầu cải tiến.
- Đảm bảo thúc đẩy toàn bộ tổ chức Nhà trường trong việc nhận thức các yêu cầu của các bên liên quan.
- Liên hệ với các cơ quan bên ngoài về các vấn đề liên quan hệ thống.
- Tổ chức và theo dõi các hoạt động đánh giá nội bộ.

3.3.2. Trao đổi thông tin nội bộ

Trường duy trì hệ thống thông tin, liên lạc thông suốt giữa các đơn vị chức năng có liên quan đến các quá trình của hệ thống đảm bảo chất lượng. Thông tin được thực hiện thông qua:

- Cuộc họp giao ban.
- Các công văn, chỉ thị, báo cáo dạng văn bản.
- Hệ thống website nội bộ.

Công cụ thực hiện:

- *Quy trình đưa thông tin lên website. (QT-04-QLKH&SDH)*

CHƯƠNG 4. QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

4.1. Nhân lực

4.1.1. Đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao trình độ giảng viên

Nhằm hỗ trợ giảng viên phát triển chuyên môn, nâng cao trình độ học thuật và kỹ năng giảng dạy, đáp ứng yêu cầu chất lượng giáo dục, Nhà trường cung cấp các chương trình đào tạo, bồi dưỡng, và khuyến khích giảng viên tham gia khóa học chuyên sâu, hội thảo, nghiên cứu, cũng như hỗ trợ tài chính và thời gian cho các hoạt động nâng cao trình độ. Chính sách này đảm bảo giảng viên được phát triển liên tục, tạo động lực và giữ chân nhân sự chất lượng cao, phù hợp với sứ mệnh giáo dục của nhà trường.

4.1.2. Bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, nhân viên

Bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ nhân viên là một phần quan trọng trong chiến lược phát triển nguồn nhân lực của Nhà trường. Hoạt động này hướng đến việc nâng cao năng lực, kỹ năng chuyên môn và tác phong công tác của cán bộ, giúp họ thực hiện tốt nhiệm vụ và đáp ứng yêu cầu phát triển của tổ chức.

Công cụ thực hiện

- *Quy trình tuyển dụng giảng viên, cán bộ, nhân viên. (QT-02-HC-NS-PC)*
- *Quy trình nâng cao trình độ giảng viên. (QT-03-HC-NS-PC)*
- *Quy trình bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho nhân viên. (QT-04-HC-NS-PC)*

4.2. Cơ sở vật chất

Trường cam kết sẽ cung ứng đầy đủ và duy trì các cơ sở vật chất, phương tiện cần thiết để đạt được chất lượng đáp ứng các yêu cầu về hoạt động đào tạo.

Bên cạnh đó, Trường cũng đầu tư các phòng thí nghiệm và thực hành nhằm cung cấp môi trường học tập và nghiên cứu thực tế cho sinh viên, giúp nâng cao kỹ năng, phát triển tư duy sáng tạo và ứng dụng kiến thức lý thuyết vào thực tiễn.

Công cụ thực hiện

- *Quy trình quản lý cơ sở vật chất và trang thiết bị. (QT-01-QLTS&BTC SVC)*



4.3. Môi trường làm việc

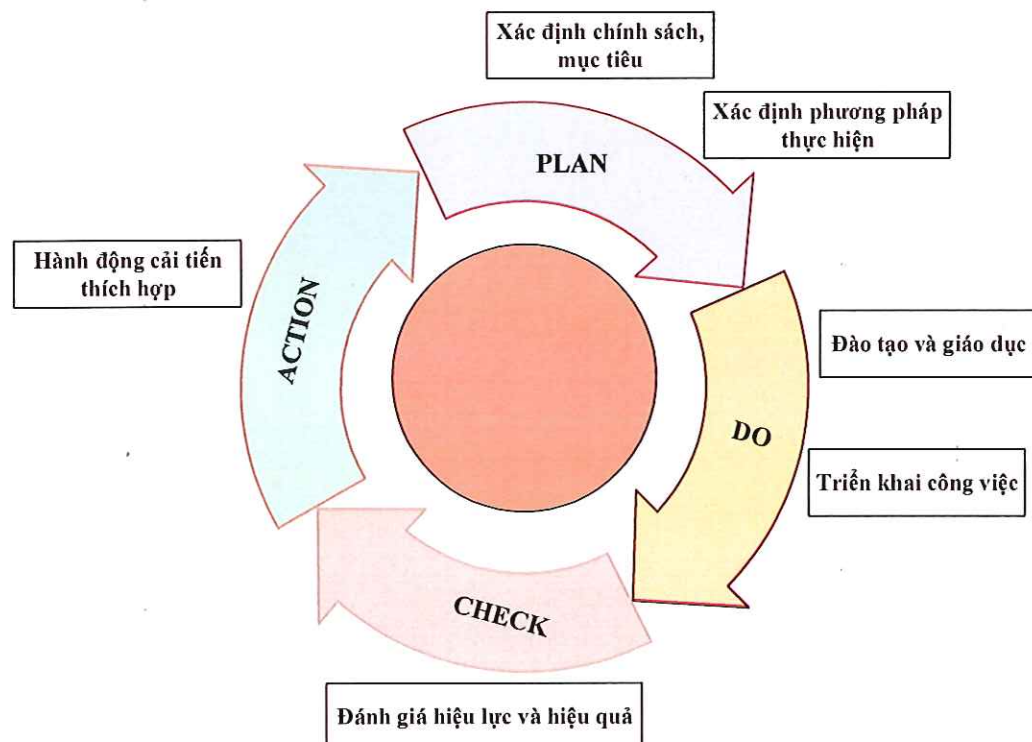
Nhà trường đảm bảo việc xác định và quản lý môi trường cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu về hoạt động quản lý, đào tạo, NCKH và dịch vụ; xây dựng và duy trì văn hóa chất lượng trong Nhà trường để mọi người cùng thấu hiểu và chia sẻ niềm tin và những giá trị cốt lõi thông qua các hoạt động cụ thể. Hằng năm, Trường đều gửi đến GV, NV khảo sát về môi trường làm việc. Thông qua kết quả khảo sát này giúp Trường cải thiện chất lượng ngày càng tốt hơn.

CHƯƠNG 5. VẬN HÀNH QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO

5.1. Nguyên tắc vận hành

Toàn bộ mọi hoạt động của Nhà trường được định hướng, yêu cầu thực hiện theo chu trình Deming - PDCA nhằm liên tục cải tiến các quá trình, quy trình và kết quả đạt được:

- **Plan (Lập kế hoạch):** Xác định nhu cầu, mục tiêu cụ thể, đối tượng tham gia, và thiết kế chương trình. Lên kế hoạch chi tiết về nội dung, phương pháp, thời gian và ngân sách thực hiện.
- **Do (Thực hiện):** Triển khai các hoạt động theo kế hoạch.
- **Check (Đánh giá):** Đánh giá kết quả xem xét mức độ đạt được của các mục tiêu đề ra.
- **Act (Hành động, cải tiến):** Dựa trên kết quả đánh giá, đưa ra các điều chỉnh cần thiết để cải thiện. Các cải tiến có thể bao gồm thay đổi nội dung, phương pháp, hoặc tần suất nhằm nâng cao hiệu quả cho các lần tiếp theo.



Hình 4. Vòng tròn PDCA

5.2. Hoạt động đào tạo

Các hoạt động đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn (STU) được xây dựng nhằm đảm bảo chất lượng và đáp ứng nhu cầu của người học và thị trường lao động. Cụ thể, các hoạt động bao gồm:

- Quản lý học tập (bao gồm: kế hoạch học tập, phương pháp giảng dạy và học tập, thời khóa biểu, thư mời dạy), tổ chức thi (bao gồm thư mời ra đề thi, in ấn đề thi, xếp lịch thi và coi thi), thanh tra, giám sát giảng dạy và thi cử, kiểm tra và đánh giá kết quả học tập.
- Công tác hỗ trợ học tập: Hệ thống cố vấn học tập và các Phòng/Ban hỗ trợ giúp sinh viên trong quá trình học tập, giải đáp thắc mắc, và định hướng nghề nghiệp.
- Đánh giá và điều chỉnh chương trình đào tạo định kỳ: nhằm đảm bảo chương trình luôn đáp ứng các yêu cầu về chất lượng giáo dục, đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động và phù hợp với các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, cũng như các tiêu chuẩn kiểm định trong và ngoài nước.

Công cụ thực hiện

- *Quy trình xây dựng CTĐT và CDR. (QT-01-ĐT)*
- *Quy trình xây dựng đề cương học phần. (QT-02-ĐT)*
- *Quy trình quản lý học tập, tổ chức thi, kiểm tra và đánh giá kết quả học tập. (QT-03-ĐT)*
- *Quy trình thanh tra, giám sát giảng dạy và thi cử. (QT-01-TTGD)*
- *Quy trình đánh giá, điều chỉnh CTĐT. (QT-04-ĐT)*

5.3. Hoạt động khoa học

Bên cạnh việc đào tạo, nhà Trường cũng quan tâm và phát triển các hoạt động khoa học nhằm nâng cao chất lượng nghiên cứu và ứng dụng tri thức vào thực tiễn. Các hoạt động chính gồm:

- Nghiên cứu khoa học: khuyến khích GV, SV tham gia nghiên cứu khoa học với các đề tài bám sát nhu cầu xã hội, đặc biệt trong các lĩnh vực công nghệ, kỹ thuật, và kinh tế.

- Hội thảo, hội nghị khoa học: nhà Trường tổ chức và tham gia các hội nghị, hội thảo khoa học trong nước và quốc tế nhằm trao đổi kết quả nghiên cứu, xu hướng công nghệ và ý tưởng sáng tạo.
- Công bố khoa học: Khuyến khích giảng viên và sinh viên công bố các bài báo, công trình nghiên cứu trên các tạp chí khoa học uy tín và tham gia các cuộc thi nghiên cứu.
- Công tác giáo trình: nhà Trường khuyến khích GV tham gia biên soạn giáo trình phục vụ cho việc giảng dạy và học tập (bao gồm: bài giảng dùng chung, giáo trình lưu hành bên trong và bên ngoài Trường).
- Quản lý và hỗ trợ nghiên cứu: Trường cung cấp các nguồn lực, bao gồm tài chính, cơ sở vật chất và hệ thống quản lý để hỗ trợ giảng viên, sinh viên trong quá trình nghiên cứu.

Công cụ thực hiện

- *Quy trình hoạt động nghiên cứu khoa học. (QT-01-QLKH&SDH)*
- *Quy trình hợp tác và trao đổi học thuật quốc tế. (QT-02-QLKH&SDH)*
- *Quy trình biên soạn giáo trình, bài giảng. (QT-03-QLKH&SDH)*

5.4. Các hoạt động hỗ trợ

Các hoạt động hỗ trợ trong quá trình vận hành đào tạo bao gồm:

- **Hỗ trợ học tập:** Cung cấp thư viện, tài liệu học tập điện tử, và các công cụ nghiên cứu khoa học; tổ chức các buổi tư vấn học thuật và hỗ trợ nghiên cứu cho sinh viên và giảng viên.
- **Hỗ trợ sinh viên:** Bao gồm tư vấn tâm lý, hướng nghiệp, hỗ trợ tài chính, và các dịch vụ y tế nhằm đáp ứng nhu cầu cá nhân, phát triển kỹ năng mềm và năng lực chuyên môn.
- **Hỗ trợ công nghệ thông tin:** Đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin như hệ thống quản lý học tập (LMS), cổng thông tin điện tử, và hỗ trợ kỹ thuật giúp giảng viên và sinh viên tiếp cận tài nguyên và trao đổi thông tin hiệu quả.



- **Hỗ trợ hành chính:** Hỗ trợ các thủ tục liên quan đến đăng ký học phần, làm thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ tài liệu nhanh chóng cho sinh viên và giảng viên.

Công cụ thực hiện

- *Quy trình hỗ trợ người học. (QT-01-CTSV)*

CHƯƠNG 6. ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

6.1. Khái quát

Các hoạt động đo lường, phân tích, và cải tiến được Trường hoạch định, tổ chức thực hiện nhằm:

- a. Chứng tỏ sự phù hợp của hoạt động giảng dạy với quy định của Bộ GD&ĐT.
- b. Đảm bảo hệ thống ĐBCL ban hành có hiệu lực, hiệu quả.
- c. Nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của hệ thống ĐBCL.

6.2. Theo dõi và đo lường

6.2.1. Sự hài lòng các bên liên quan

Trường thông qua việc tiếp nhận và giải quyết các ý kiến đóng góp, khiếu nại và khảo sát ý kiến các bên liên quan (GV, NV của Trường, SV đang theo học, SV đã tốt nghiệp, nhà sử dụng lao động) để đánh giá sự hài lòng của các bên. Các Khoa, Phòng chức năng có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại, rút kinh nghiệm sau mỗi năm học, mỗi khóa đào tạo, nhằm phân tích, xác định nguyên nhân, đề ra các biện pháp khắc phục hoặc phòng ngừa và cải tiến để đảm bảo ngày một tốt hơn.

Công cụ thực hiện

- *Quy trình giải quyết khiếu nại và phản hồi từ sinh viên. (QT-02-CTSV)*

6.2.2. Theo dõi và đo lường quy trình

Trường đảm bảo áp dụng các phương pháp thích hợp cho việc theo dõi và khi có thể, đo lường các quy trình trong hệ thống ĐBCL. Những phương pháp này xác nhận được khả năng của quy trình theo hoạch định, trường tiến hành khắc phục kịp thời và có hiệu quả nhằm đảm bảo hoạt động giảng dạy phù hợp yêu cầu của các bên liên quan.

6.2.3. Theo dõi và đo lường kết quả đào tạo

Trường đã xây dựng và ban hành các văn bản quy định kiểm tra, đánh giá kết quả người học theo quy định hiện hành. Việc xây dựng và duyệt đề thi được thực hiện chặt chẽ, nghiêm túc nhằm đảm bảo các câu hỏi thi đo được chuẩn đầu ra (CĐR) học phần, gắn với mục tiêu học phần, mục tiêu và CĐR của chương trình đào tạo (CTĐT).

Công cụ thực hiện

- Quy chế đào tạo trình độ Đại học theo hệ thống tín chỉ được ban hành theo Quyết định số 390-22/QĐ-ĐSG-ĐT ngày 03/10/2022.

6.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp

Sản phẩm không phù hợp trong hoạt động giảng dạy bao gồm:

- Kết quả thi, điểm thi của SV không đạt yêu cầu quy định.
- CTĐT, kế hoạch đào tạo không phù hợp yêu cầu quy định.
- Văn bằng đánh máy sai, cập nhật điểm thi sai, ...

Đối với SV thi không đạt yêu cầu, Trường tổ chức thi lại hoặc học lại theo đúng quy chế của Bộ GD&ĐT.

Đối với CTĐT, kế hoạch đào tạo không phù hợp với quy định, Trường tổ chức điều chỉnh chương trình và kế hoạch cho phù hợp.

Đối với đánh máy sai văn bằng, cập nhật sai điểm thi thì hiệu chỉnh và trình duyệt lại.

Các hồ sơ liên quan đến sự không phù hợp được lưu giữ. Sản phẩm không phù hợp sau khi sửa chữa được tái kiểm tra theo quy định.

Khi các sản phẩm không phù hợp được phát hiện sau khi chuyển giao hoặc bắt đầu sử dụng, Trường có các biện pháp thích hợp đối với các tác động hoặc hậu quả của tiềm ẩn của sự không phù hợp.

6.4. Phân tích dữ liệu

Trường đảm bảo thực hiện việc xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu để chứng minh sự thích hợp và tính hiệu lực của hệ thống ĐBCL, xác định nơi cần phải khắc phục trong hệ thống. Việc phân tích dữ liệu biết được:

- Sự hài lòng các bên liên quan.
- Sự phù hợp với các yêu cầu về hoạt động giảng dạy.
- Các đặc tính và xu hướng cải tiến quá trình và kết quả giảng dạy để làm cơ sở cho hành động khắc phục và phòng ngừa.

6.5. Cải tiến

Cải tiến liên tục để nâng cao hiệu quả và hiệu lực hoạt động của hệ thống ĐBCL là một trong những nội dung quan trọng của Trường. Việc cải tiến liên tục được thể hiện thông qua việc:

- Sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm và dịch vụ;
- Thiết lập, thực hiện và xem xét chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng;
- Đánh giá chất lượng nội bộ;
- Thu thập và phân tích dữ liệu;
- Thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến.

6.6. Hành động khắc phục

Trường cam kết xác lập và duy trì thủ tục bằng văn bản để thực hiện hành động khắc phục nhằm loại bỏ nguyên nhân gây ra sự không phù hợp. Hành động khắc phục để xác định các yêu cầu:

- Xem xét sự không phù hợp (kể cả khiếu nại của các bên liên quan).
- Xác định nguyên nhân gốc của sự không phù hợp.
- Đánh giá sự cần thiết có hành động để đảm bảo sự không phù hợp không tái diễn.
- Lưu hồ sơ kết quả của hành động thực hiện.
- Xem xét tính hiệu quả của hành động trên.

6.7. Hành động phòng ngừa

Trường cam kết xác lập và duy trì thủ tục bằng văn bản để thực hiện hành động phòng ngừa nhằm loại bỏ những nguyên nhân tiềm ẩn có nguy cơ gây ra sự không phù hợp. Hành động phòng ngừa để xác định các yêu cầu:

- Xác định sự không phù hợp tiềm ẩn và nguyên nhân của chúng.
- Hoạch định và thực hiện các hành động phòng ngừa cần thiết.
- Lưu hồ sơ các kết quả thực hiện.
- Xem xét tính hiệu quả của hành động phòng ngừa thực hiện.



Công cụ thực hiện

- *Quy trình thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa. (QT-01-ĐBCLGD)*

CHƯƠNG 7. GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ

7.1. Giám sát và đánh giá quá trình học tập, rèn luyện của sinh viên

Hàng năm, Phòng Đào tạo đều thống kê, theo dõi về tỷ lệ tốt nghiệp, tỷ lệ bỏ học và buộc thôi học của sinh viên. Ngoài ra, Trường áp dụng quy chế: giải quyết cho sinh viên tạm dừng tiến độ học tập, để nghị thôi học, để nghị vào học lại và quy trình xét miễn học phần và xét tốt nghiệp nhằm chuẩn hóa, đảm bảo các hoạt động đúng với quy định của Trường, đảm bảo quyền lợi của sinh viên.

Bên cạnh đó, Phòng Công tác sinh viên cũng theo dõi, hỗ trợ, tư vấn cho sinh viên từ học tập, rèn luyện, đến các chính sách sức khỏe, tâm lý học đường, đời sống sinh viên, khởi nghiệp sinh viên...

Kết quả học tập và rèn luyện của sinh viên sẽ được ghi nhận thông qua hệ thống cổng thông tin đào tạo. Kết quả được lưu vào hồ sơ quản lý sinh viên và được sử dụng để xét cho sinh viên đăng ký môn học, xét khen thưởng, kỷ luật, hay cấp học bổng cho sinh viên.

Công cụ thực hiện

- *Quy chế đào tạo trình độ Đại học theo hệ thống tín chỉ được ban hành theo Quyết định số 390-22/QĐ-ĐSG-ĐT ngày 03/10/2022.*
- *Quy chế đánh giá kết quả rèn luyện của sinh viên đại học chính quy Trường đại học Công nghệ Sài Gòn được ban hành theo Quyết định số 231/QĐ-DSG-CTSV ngày 01/08/2016.*

7.2. Giám sát và đánh giá các hoạt động đào tạo, phục vụ, hỗ trợ sinh viên

Để nâng cao chất lượng dạy và học, Trường tiến hành thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan về các hoạt động đào tạo, phục vụ và hỗ trợ sinh viên.

Các mẫu phiếu khảo sát được thiết kế trên cơ sở các tiêu chí đánh giá ĐBCL cùng với sự đóng góp ý kiến của các đơn vị chuyên ngành.

Công cụ thực hiện

- *Phiếu khảo sát về dịch vụ giáo dục của SV.*
- *Phiếu khảo sát về môi trường làm việc của GV, NV.*
- *Phiếu khảo sát tình hình việc làm của SV sau 1 năm tốt nghiệp.*

- *Phiếu khảo sát của SV về hoạt động giảng dạy của GV.*

7.3. Đánh giá các hoạt động phục vụ cộng đồng

Các hoạt động đóng góp cho xã hội và cộng đồng trong Trường gồm:

- Cung cấp nguồn nhân lực có chất lượng cho xã hội. Thường xuyên cập nhật nội dung, phương pháp giảng dạy và đánh giá nhằm đánh giá đúng năng lực người học, cung cấp nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của xã hội.
- Thực hiện các hoạt động tình nguyện đối với các cá nhân, địa phương có hoàn cảnh khó khăn. Trường thường xuyên tổ chức các hoạt động tình nguyện trong năm như: Chiến dịch tình nguyện mùa hè xanh, chương trình Xuân tình nguyện, Hiến máu nhân đạo, chương trình Tiếp sức mùa thi...

Công cụ thực hiện

- *Quy định về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn được ban hành theo Quyết định số 058/QĐ-DSG-CTSV ngày 26/03/2024.*

CHƯƠNG 8. CÁC CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG ĐẶC BIỆT

8.1. Phân tích SWOT

Theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, định kỳ 5 năm/1 lần; Nhà trường thực hiện đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục theo tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo, qua đó sẽ phân tích điểm mạnh, điểm tồn tại và kế hoạch hành động nhằm khắc phục những tồn tại.

Công cụ thực hiện

- *Quy trình tự đánh giá và đánh giá ngoài CSGD. (QT-02-ĐBCLGD)*

Theo kế hoạch phát triển trung hạn của Nhà trường, hàng năm các đơn vị sẽ đề xuất triển khai thực hiện các mục tiêu, chỉ số thực hiện, kế hoạch hành động dựa trên việc phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức hiện có, thực hiện báo cáo, đánh giá hiệu quả công việc của giảng viên, nhân viên tại đơn vị.

Nhà trường sẽ thực hiện tổng hợp, phân tích và đưa ra kế hoạch hành động phát triển cho toàn trường với các định kỳ hàng năm và dài hạn nhằm mục đích không ngừng nâng cao chất lượng giáo dục.

Công cụ thực hiện

- *Quy trình đánh giá hiệu quả công việc và đề xuất cải tiến. (QT-04-ĐBCLGD)*

8.2. Thẩm định giữa các Trường

Việc thẩm định giữa các trường sẽ được Nhà trường thực hiện thông qua đánh giá ngoài các CTĐT theo chuẩn AUN-QA và Bộ Giáo dục và Đào tạo. Việc thẩm định, đánh giá này sẽ giúp Nhà trường chia sẻ các thông tin, kinh nghiệm với các trường khác và qua đó thấy được vị trí của Nhà trường trong hệ thống giáo dục của Việt Nam và tại khu vực.

Công cụ thực hiện

- *Quy trình tự đánh giá và đánh giá ngoài CTĐT. (QT-03-ĐBCLGD)*

8.3. Hệ thống thông tin

Nhà trường đang rất chú trọng đến vấn đề hoàn thiện hạ tầng CNTT làm nền tảng cho hệ thống quản lý, đào tạo và học tập, triệt để ứng dụng CNTT trong các hoạt động của Nhà trường.

Về phần mềm quản lý: Hệ thống quản lý đào tạo đã đi vào hoạt động trong một thời gian dài, mang lại nhiều lợi ích cho SV và GV trong việc theo dõi việc học và dạy.

Các thông tin được thu thập từ khảo sát SV, SV tốt nghiệp, nhà tuyển dụng, cựu SV là các dữ liệu quan trọng, căn cứ khách quan để Nhà trường tiến hành phân tích, đánh giá, không ngừng cải tiến các hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu, phục vụ trong Trường.

Ngoài trang website chính thống của Trường/Khoa/Phòng/Ban là stu.edu.vn, Nhà trường còn sử dụng các kênh thông tin khác như facebook, email, tin nhắn SMS, điện thoại để trao đổi thông tin với SV. Hệ thống tư vấn cho SV được thực hiện online theo 2 cấp (trường và khoa) để cán bộ tư vấn có thể thường xuyên trao đổi, trả lời các thắc mắc của SV một cách kịp thời. Sinh viên có thể trực tiếp theo dõi quá trình học tập của mình qua hệ thống phần mềm quản lý đào tạo của trường.

Bảng 3. Hệ thống các phần mềm quản lý của Nhà trường

TT	Lĩnh vực áp dụng	Tên phần mềm và đường link
1	Thư viện	https://thuvien.stu.edu.vn/default.aspx
2	Tra cứu dữ liệu người học tốt nghiệp	http://daotao3.stu.edu.vn/tracuu_svtm/
3	Thông tin tuyển sinh	http://daotao2.stu.edu.vn/thongtintuyensinh/
4	Hệ thống LMS	https://daotao4.stu.edu.vn/
5	Xử lý học vụ	http://daotao2.stu.edu.vn/xlv_hk232/
6	Lịch thi	http://daotao3.stu.edu.vn/lichthi_hk233/
7	Tra cứu kết quả trúng tuyển	http://daotao2.stu.edu.vn/tuyensinh/

Bảng 3. Hệ thống các phần mềm quản lý của Nhà trường (tiếp theo)

TT	Lĩnh vực áp dụng	Tên phần mềm và đường link
8	Đăng ký môn học, xem thời khóa biểu, học phí	http://daotao1.stu.edu.vn/
9	Nhân sự	https://personnel.stu.edu.vn/

Người soạn thảo



ThS. Nguyễn Quang Huy



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ SÀI GÒN
* PGS.TS. Cao Hào Thi

